

言语修养与训练

胡红霞 刘志佳 主编



山东科学技术出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

言语修养与训练 / 胡红霞, 刘志佳主编. — 济南 :
山东科学技术出版社, 2016.11
ISBN 978-7-5331-8559-6

I. ①言... II. ①胡... ②刘... III. ①口才学 - 中等
专业学校 - 教材 IV. ① H019

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 251038 号

言语修养与训练

胡红霞 刘志佳 主编

主管单位: 山东出版传媒股份有限公司

出 版 者: 山东科学技术出版社

地址: 济南市玉函路 16 号

邮编: 250002 电话: (0531) 82098088

网址: www.lkj.com.cn

电子邮件: sdkj@sdpress.com.cn

发 行 者: 山东科学技术出版社

地址: 济南市玉函路 16 号

邮编: 250002 电话: (0531) 82098071

印 刷 者: 青岛新华印刷有限公司

地址: 青岛市城阳区仙山东路 9 号

邮编: 266109 电话: (0532) 68005587

开本: 787 mm× 1092 mm 1/16

印张: 8

字数: 160 千

印数: 1-2000

版次: 2016 年 11 月第 1 版 2016 年 11 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-5331-8559-6

定价: 20.00 元

编写委员会

主 任 曲可夫

副主任 江志瑚

成 员 王海舰 张春林 孔新迎 朱君玲 侯丽萍

刘志佳 隋 东

“工匠精神”嘉年华

——由开发校级精品课程想到的

朱熹说：“治玉石者，既琢之而复磨之，治之已精，而益求其精也。”这句话告诉我们一个真理——无论做什么事，我们都要追求精益求精。

精益求精的精髓是什么？正是工匠精神。我们职业学校重点培养的是什么样的人才？正是术业有专攻的人才。为了更好地培养这样的专才，我们开发了系列校级精品课程，以期达到育专才、提师能、兴学校的目的。

世界名牌香奈儿首席技师曾说：一切手工技艺，都由口传心授。这一点，其实也恰好吻合了我们的职业教育，我们在传道授业解惑的时候，不正是口传心授知识、技能与美德吗？广而言之，我们每一位教师也都是工匠，每天都在精心琢磨着我们的未来——学生，力争让每一位学生都能成为“精品”。

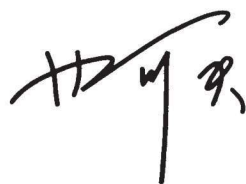
我校向来重视教师的“工匠精神”，鼓励其不断创新，结合各学科专业实际，开发出更好更多的精品课程。因为我们坚信，这些精品课程起码具有三大作用——一是丰富学生的业余生活，提升学生的专业技能，潜移默化地濡染学生的品性；二是拓宽教师的视野，促进教师的专业成长，引领教师向专家型人才发展；三是提高学校的美誉度，打造职业化精品学校，为我们国家级重点示范学校夯实根基。

本次由山东科学技术出版社出版的5本教材：《计算机基础实训教程》《基础会计》《唐诗宋词嘉年华》《英语使用手册》《言语修养与训练》，涵盖了我校的计算机、会计等专业课程和语文、英语等公共基础课程，这一

套精品课程不但能充实学生的课余生活，使他们学有所得，更能提升他们的专业技能，让他们在计算机和会计等方面有质的提升，还能使学生拓展英语天地，在唐诗宋词的韵律里修身养性，完善自我。与此同时，本套教材对教师队伍成长也极有裨益。首先，它能拓宽教师的学术视野，为教师打开一扇实用的知识之窗，让每个人能有所汲取，有所领悟。其次，编写教材还能促进教师专业成长，使每个人在各自的专业领域，不断探究，像一个工匠那样精益求精，追求完美，为最终成为专家型教师铺路搭桥。在提升学生和教师两大主体之后，我们学校的声誉也必将日益广播，步入精品示范学校之列便指日可待了。

总之，这套教材既对学生有益，也对教师有利，更对学校有力。三来为全，三生万物。有了这三大功能，我们相信，这套教材也就实现了它的美好价值。学生有了工匠精神，必能成为顶级“匠才”；教师有了工匠精神，必能成就顶级“将才”；学校有了工匠精神，必能展现顶级“风采”。三“才”合一，我们的富有“挑战精神、竞争精神”和“追求美、实现美”的嘉年华就可以永驻了。本套教材恰似一场春雨，滋润破土而出的新笋；它也必如供人攀缘的阶梯，迎来昂首阔步的勇者。

诚如是，教育定能让生命精彩！

A stylized handwritten signature in black ink, consisting of several fluid, connected strokes.

目录

项目一 基本素养·····	1
任务 1: 掌握正确的口头表达原则 ·····	2
任务 2: 克服怯场心理 ·····	6
任务 3: 口语交际上的礼节 ·····	9
项目二 交际口语·····	17
任务 1: 基本交际能力——称谓与介绍 ·····	18
任务 2: 基本交际能力——访晤与接待 ·····	25
任务 3: 基本交际能力——交谈的艺术 ·····	35
任务 4: 口语交际使用技巧之一——赞美与批评 ·····	48
任务 5: 口语交际使用技巧之二——说服与拒绝 ·····	60
任务 6: 口语交际使用技巧之三——道歉与安慰 ·····	74
任务 7: 口语交际使用技巧之四——求职与面试 ·····	79
项目三 行业口语·····	89
任务 1: 服务行业用语总述 ·····	90



任务 2: 营销行业用语的基本原则	98
任务 3: 营销中的交际技巧	100
任务 4: 营销中介绍商品的技巧	105
任务 5: 营销中的说服技巧	111
任务 6: 营销行业中的忌语	116

项目一

基本素养

项目解读

在市场经济的大潮中，许多职业对口头表达能力的要求越来越高；同时，现代社会也要求人们讲话不仅要清晰、准确、严密、流利，而且要文雅、生动、形象、风趣。特别是中职学生，口头表达能力的优劣，直接影响到他们未来的发展，甚至影响到他们事业的成功与否。

学习目标

熟悉提高口头表达能力应具备的基本素养，掌握提高口头表达能力的基本途径的相关理论知识。

能力目标

能重视、理解并运用提高口头表达能力的基本途径，循序渐进、目标明确地提高口头表达能力。

任务

1

掌握正确的口头表达原则

一、提高口头表达能力应具备的基本素养

口头表达在一个人的学习、工作和生活中必不可少，而且相当重要。表达能力的高低可以说在某种程度上决定着一个人事业的成功与失败。那么，提高口头表达能力应具备哪些素养呢？

1. 道德素养

道德素养主要是指道德观念和思想品质两个方面，包括世界观、价值观、幸福观、使命观、荣辱观等内容。在现实生活中，任何具体形式的口头表达，实质上都是表达者内心世界的一种表现，即使是随意性的闲聊，都可展露表达者的人格个性。换句话说，表达者的道德观念、思想品质都会通过口头表达不自觉地表露出来。“言为心声”说的就是这个意思。

思想品质涉及信仰、觉悟、人生态度、思想方法、自我评价等方面，它直接决定着表达者谈论问题的方法、角度和水准，也影响着表达者的风格、姿态和神情。谦逊、诚挚、正直、善良的人总是平等待人，以不骄不躁的方式与人交流思想。思想品德高尚的人，总是坚强、勇敢、执着地追求生活的目标，富有成效地学习和工作。

2. 知识素养

古今中外的演讲家和具有优秀口才的人无一不是学识渊博的人。演讲家们之所以能在演讲中旁征博引、妙语惊人，开启人们的心扉；极具口才的人之所以能把生动、具体的事例恰当地组织到各种谈话中，出口成章，使听众感到内容丰富、新颖有趣、百听不厌，其根本原因就在于他们博览群书、知识面广。



3. 艺术素养

说话者在以有声语言来“表达”的同时，还要运用一定的无声语言来“表演”，形成一种整体美感效应。这种美感是以仪表、手势、动作、眼神、表情及风度的综合运用来展示的。它们虽是无声的，但与有声语言一样在传达某种信息，是不能被忽视的，通常被人们称为“态势语言”。

表情是人在说话时情绪的自然流露，是一种特殊的语言，任何社会成员都能读懂这种语言。在语言交流中，人们对愉快的热情流露领会得很快，而微笑最容易得到对方的认同。微笑标志着自信、友好，这正是说服听众有效的“心理武器”。当然，微笑应该是真诚的，而不是故意故作。

眼睛是心灵的窗户，“眼睛能说话”。社会心理学家认为，眼神接触是态势语言沟通的主要信息来源。在口头表达中，使用眼神这种特殊的语言，能使听众更有效地理解你的思想、感情、态度。眼神运用要自然，且充满自信；要避免眼睛乱转，或目光呆滞，昏暗无光。

在口头表达中，用身体的姿势去辅助口头表达，可以更准确、更有效地表情达意，从而形成一种动态的形象，减少听众的疲倦感。在身体的活动中，手势是富有生命力的，手的表达能力仅次于脸部的表情。口头表达时，手摆放的位置要自然、得体；手势的使用要为听众所理解、接受，要服从口头表达内容的需要。切忌将手插在衣袋里，或者双臂交叉放在胸前。

二、提高口头表达能力应掌握正确的口头表达原则

口头表达是要在具体环境中进行的，表达者不可避免地要受到所在环境的各种条件的制约和影响。因此，口头表达者必须遵循以下几个基本原则。

1. 看对象说话

说话要因人而异。因为不同的人对同样一句话会产生不同的反应，甚至会有截然相反的理解。看对象说话要考虑以下状况。

(1) 性别状况。性别对说话的影响主要是生理因素导致的差异。性别不同，对话语接受就会产生不同的心态。对男同志讲话一般可以坦诚直率，而女同志一般很注意别人对自己的评价，不喜欢听贬低自己外貌的话。

(2) 文化状况。文化程度不同，语言习惯也不同。

(3) 心理状况。人的实践活动是在心理活动支配下进行的，说话要考虑说者

与听者之间心灵的交流。听话者的性格、气质不同，对说话者的要求也不一样。

口头表达不仅要看对象，还要考虑社会环境，对不同地域、不同民族的人也应有所不同。

2. 看身份说话

人们的社会地位不同，对话语表达便有不同的适用性。看身份说话，既要求说话者考虑听话者的身份，又要求说话者弄清自己的身份，以便在话语交际中使用自然得体的称谓和口吻。

称谓，不管是对人还是对自己，都必须切合身份，不要令人讨厌。在不同的场合，对同一个人的称谓应有所区别，正式场合用通称或敬称，非正式场合可以随意些。

说话时一定要使用正确的语气。“您好”“谢谢”之类常用的礼貌用语，如果说的语气不同，含义也会产生差别。要注意用词准确。日常口语交际中，长辈对晚辈、上级对下级的语言表达常呈现支配性的特点，说话具有一定的指令性；晚辈对长辈、下级对上级呈现被支配的特点，说话多一分尊敬、谦恭的语气。

3. 看场合说话

不同的场合，即不同的地点、情景对说话者有不同的要求。

(1) 庄重场合和一般场合。庄重场合说话要严肃、认真，不矫揉造作，要给人以稳重感。一般场合说话可以随意、轻松，给人以融洽感。把在庄重场合说的话用在一般场合，便显得过于严肃，有小题大做之感，会使听话者十分紧张；把在一般场合说的话用在庄重场合，便显得不够严肃。

(2) 正式场合和非正式场合。正式场合是指从事公务活动的场所，如报告厅、会场、课堂、办公室等。非正式场合是指日常交往的休闲娱乐场所，如街头、影剧院等。在正式场合说话应字斟句酌，准确规范；在非正式场合说话应平易通俗，说大众话。

(3) 悲愁场合和喜庆场合。悲愁场合，如送葬场合、危重病房等，说话要照顾到场合的低沉气氛，说话的音量也要恰到好处。喜庆的场合，一般指节日、婚宴、联欢会等，说话应轻松、明快、诙谐、幽默。

(4) 大场合和小场合。有的场合人数较少，甚至只有一个听众，说话就较自由。有的场合人数较多，听众的状况较复杂，说话要照顾到多数听众，如声音洪亮，语调高昂等。



(5) 适宜多说的场合和不适宜多说的场合。当听众很忙，时间紧迫时，说话就要简明扼要。如果双方都有足够的时间，事先有安排和约定，就可以多说一些，或采取闲谈的方式。

场合对于说话者的影响是直接具体的。“到什么山上唱什么歌”，就是要求说话者考虑在什么样的场合说什么样的话。

4. 看时间说话

说话要因时而异，不同的时间应该说不同的话。看时间说话要考虑下面三种情形。

(1) 顺序性时间。时间具有一维性的特点。这使得口语表达形成一种有先后之别的顺序过程，这个先后顺序对说话的内容具有较强的制约作用。一方面，说话的人要充分体现个性特色，给人留下良好深刻的印象。另一方面，在前面说话的人要把握好自己在听话者心目中的形象，在后面说话的人要避免与前面说话的人方式雷同。

(2) 情景时间。说话者在一定的时间内要考虑听话者的情绪状况以及对话语的接纳程度。当听话者身体疲劳、精神倦怠，或者听讲的愿望不太强烈时，说话时间不宜过长。如果听话者精神饱满，情绪高昂，有强烈听讲的愿望，就适宜较长时间地讲话。例如，在毕业晚会上，领导和师长们长篇大论的讲话学生往往不愿听；但在迎新联欢会上，新同学则希望多了解学校各方面的情况，这时领导和师长们讲话就可以多涉及一些同学们今后生活、学习的方方面面。

(3) 特定时间。特定条件下的时间具有独特的含义，对说话者也有特殊的要求。身处紧张、关键的时刻，话语就要简洁、清晰、洪亮、激昂，具有感染性和鼓动性。在重大的历史时刻，说话者被赋予一种庄严的使命，话语会产生深远的影响。如1949年10月1日，中华人民共和国成立，毛泽东主席在天安门城楼上的讲话，就具有历史性的意义。这个特殊时间的话语，不仅标志着中国历史翻开了新的一页，而且震撼了世界，令人永世难忘。

任务

2

克服怯场心理

怯场是一种常见的现象，世界第一流的演说家如林肯、西塞罗、丘吉尔、马克·吐温等都体验过怯场的滋味，但是，怯场并未阻碍他们成功。相反，他们后来都成了著名的演说家。换言之，“怯场”并非不治之症，口头表达者可以运用各种方法进行调适，根据不同的怯场原因“对症下药”。

要想真正克服怯场心理，应该做到以下几点。

1. 端正认识

大多数人都认为引起怯场的根本原因是紧张。其实，这种观点是片面的。紧张分为过分紧张和适度紧张，只有过分紧张才是引起怯场的主要原因。而适度紧张则是口头表达者的基本素质之一，口头表达者只有适度紧张，才能调动一切积极因素，从而顺利地进行口头表达。

2. 争取多开口

口头表达者应该在平时，在熟人面前多开口，多讲一些自己熟悉的东西，或者朗读一些诗歌、散文，以培养自己对害羞心理的抵抗力。以后再逐步扩大范围，增加表达难度。长此以往，就会完全克服怯场的心理。

3. 表达前充分准备

在口头表达之前要反复讲练，熟记讲稿。这样，才能在临场时胸有成竹，得心应手，从容不迫。



典型案例

王静曾经是一个容易怯场的人。她上大学后，大一的时候参加学院演讲比赛，

准备得很充分，但上台之前还是紧张，她一遍一遍地背稿子，脸憋得通红，结果幸运地获得了二等奖。大二时参加知识竞赛，中间需要她唱歌。她充分准备，甚至到KTV去练习。比赛当天，歌唱到一半时她发现自己已经掌握了局势，大家听得非常投入，于是她信心倍增，渐渐变得游刃有余，最后得了冠军。

再举个名人的例子，林语堂有一次上台演讲，上台前很紧张，担心说不好，结果一不小心被讲台绊倒了，台下听众哄堂大笑，他转念一想：最差也不过如此了吧？于是胆怯一扫而光。

案例评点：克服怯场心理的唯一方法就是强迫自己抓住每一个在众人面前说话、表现的机会，随着次数的增多，心里那道紧绷的弦会慢慢自然而然地松弛下来。即使每一次都以失败告终，即使每一次都惹来不屑和嘲笑，即使每一次心都跳到嗓子眼，都要坚持下去，你总会成功的。从怯场到游刃有余需要一个过程，你必须强迫自己亲身去经历才行。实践出真知，机会总是偏袒那些有准备的人。



知识链接

如何克服怯场心理

怯场一般是情绪过分紧张所致。在紧张的情绪状态下，人的大脑皮层中形成了优势兴奋中心，从而使记忆中枢的内容处于被抑制状态，具体表现是回忆不起熟悉的知识。怯场心理是一种情境焦虑。我们可以通过以下心理调控方法，摆脱焦虑，解除这种被抑制状态。

(1) 语言调节法。即自我暗示法，具体做法是通过一些有激励作用的内部语言，使积极意识潜入自我意识，直接对自我的思想、情绪产生作用。例如，在怯场的征兆刚出现时，可以通过简单、具体、带有肯定性的言语调节自己，比如“我一定能考好！”“我有信心！”来提醒自己不必紧张，对自己要抱有信心。在暗示的同时，也可在头脑中联想过去成功

的情境，以激励自己。

(2) 转移注意法。一是转移自己。假如在考试中，遇到较难或没有见过的问题时，应首先进行转移注意，减少焦虑，回避这个一时解答不了或暂时回忆不起来的问题，当其他问题解答完之后再回过头来“重新”思考之前回避的问题。这种做法可以使优势兴奋中心转移。也可以休息片刻或者活动一下四肢、头部，来调节中枢神经系统，从而使抑制状况得到缓解。二是转移他人。例如，你是一位新老师，初次讲课时，你可以先在黑板上写出自己的名字，然后幽默地进行自我介绍；或者这样开始：“同学们，我叫……现在我将和大家一起学习一门新课……请同学们打开课文第一页看着绪论部分……”此时，学生就会将目光一下子从你身上转移到课本上。这时，你已经做完了两件事：一是巧妙地消除了自己的紧张情绪，二是让学生进入了你授课的主题。

(3) 呼吸调节法。采用这种方法可以消除杂念和干扰。当自我感觉十分紧张时，可有意地控制自己的情绪。具体做法是，站直，两臂自然下垂，闭合双眼，把注意力集中在呼吸上，静听空气流入、流出时发出的微弱声音。然后，以吸气的方式连续从1数到10，每次吸气时，注意绷紧身体，在头脑中反映出数字，在呼气时说“放松”，并在头脑中再现“放松”这个词，这样连续数下去。注意放慢节奏，让身体尽量松弛，直到感觉镇静为止。同学们可以在平时有意识地训练自己放松，这样，在出现怯场心理时，就更容易调控。

(4) 自我暗示法。利用内部语言进行自我安慰和鼓励。告诉自己：“我是最棒的！我是最美的！”人首先要自信，如果你自己都不相信自己，那别人又如何相信你、接受你呢？所以，一定要不断地给自己打气：我是最棒的！我是最美的！当我在台上的时候，台下的一切都在仰视着我！我在接收众人目光的洗礼！我是最漂亮、最值得人关注的！想一想国王是如何接见下属的，不妨试一下，用国王式的眼光缓缓环视四周，你会发现，那种被人仰视、被人注目的感觉真好！

(5) 专心投入法。在你上台的时候，不要考虑那么多，不要在意别人的目光和身份，只要你在台上，你就是最好、最受人关注的，只要真实展现自己就可以了。

任务

3

口语交际上的礼节

在交际中，无论是推销、谈判、协商还是走亲访友等一般交际，都要通过交谈来打动别人。通常，善于交谈的人，生意上顺利，交际场上得心应手。但如果不注意礼仪，即使口才再好，也会大打折扣。交谈体现着人的礼仪修养，得体的交谈不仅是语言的流露，也是礼节的显现。

与人交谈时应注意文明礼貌。在商务和社交场合的交谈礼仪，可以从以下几方面把握。

1. 表情要自然，语气要和蔼、亲切

不论与谁交谈都应平等相待。与客户交谈应不卑不亢、落落大方，还要讲究方式方法；与晚辈、下级交谈，不要态度傲慢、居高临下；与长辈、上级交谈不要卑躬屈膝、低声下气。为了表达某些内容，可以适当做一些手势，但动作不宜过大，不要手舞足蹈，更不要用手指着对方说话。



典型案例一

在一次谈判结束后的鸡尾酒会上，一位日本谈判代表端着一杯鸡尾酒和美国谈判代表随意闲谈，日本人总喜欢贴近着跟人说话，所以身体不自觉地向美国人移去，而美国人不喜欢人家靠着他说说话，于是也就不自觉地往后退，就这样一个往前移，一个往后退，结果就变成了日本人追着美国人在大厅里转圈子。

案例评点：说话通常是为了与人沟通思想，要达到这一目的，首先必须注意说话的内容，其次也必须注意说话时声音的轻重，使对话者能够听明白。所以说话时必须要注意保持与对话者的距离。说话时与人保持适当距离并非完全因为要考虑让对方能听清自己说的话，还存在怎样才更合乎礼貌的问题。

从礼仪上说，说话时与对方离得过远，有时会使对话者误认为你对他不友好、不亲近，这显然是失礼的。然而过近有时也是不合适的。因此从礼仪角度来讲，一般保持一两个人的距离最为适合，这样做，既让对方感到亲切，又保持了一定的“社交距离”，在常人的主观感受上，这也是舒服的。



典型案例二

一对新人在一家大饭店举行婚礼，却赶上大雨下个不停，新人和客人都觉得很懊丧，婚礼气氛有点不愉快。这时餐厅经理来到新人和诸位客人面前，微笑着高声说：“老天爷作美，赶来凑热闹，这是入春以来的第一场好雨。好雨兆丰年，这象征着这对新人的未来是十分幸福的。大雨过后是艳阳天，这说明今天在座的所有客人都将迎来更加灿烂的明天。我提议，为了创造和迎接雨过天晴的明天，大家干杯！”话音一落，整个餐厅的气氛发生了一百八十度的大转弯。沉闷的婚礼场面一下子活跃起来。

案例评点：所谓切合环境就是说话要得体，要与场合、时间、处境、说话对象的性格和心绪等符合。

在交际活动中，商务人员可以根据不同的场合，依靠自己的灵感，创造出更多的让人快乐和切合心意的妙语。那样你的工作环境就会大为改观，工作效率也会大大提高。